

FAKTOR DAYA TARIK KEPUASAN PEMBELIAN DI SHOPEE



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ANGGIT LOSHARI

B 100160035

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul

FAKTOR DAYA TARIK KEPUASAN PEMBELIAN DI SHOPEE

Yang ditulis dan disusun oleh:

ANGGIT LOSHARI

B 100160035

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 16 Januari 2021

Pembimbing utama



Drs. Kusdiyanto, M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)

NIP. 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ANGGIT LOSHARI**

NIM : **B 100 160 035**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **FAKTOR DAYA TARIK KEPUASAN PEMBELIAN DI SHOPEE**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 10 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

ANGGIT LOSHARI

PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada ALLAH SWT atas terselesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah memberikan saya kesempatan untuk mengerjakan skripsi saya ini dengan penuh semangat.
2. Bapak dan Ibu saya, terimakasih untuk semua doa yang tidak pernah putus sampai saat ini dan memberikan saya motivasi dan dukungan sampai ke tahap ini.
3. Pembimbing skripsi saya, Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., Msi. terimakasih yang sudah sabar membimbing, mengarahkan, membantu dan mendidik setiap langkah untuk mengerjakan skripsi ini.
4. Dosen pengajar prodi manajemen yang telah memberikan ilmu kepada saya selama saya belajar di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

MOTTO

Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

(QS. At Taubah:105)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. AL-Insyirah:6)

Jika kamu mengharapkan berkah dari Allah SWT, maka bersikap baiklah kepada hamba-Nya.

(Abu Bakar Ash-Siddiq)

Kebanyakan orang mengejar kesenangan dengan tergesa-gesa sehingga mereka bergegas melewatinya.

(Soren Kierkegaard)

Bersabarlah. Semua hal menjadi sulit sebelum menjadi mudah.

(Saadi)

Kesabaran itu pahit, tapi buahnya manis.

(Jean-Jacques Rousseau)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Faktor Daya Tarik Kepuasan Pembelian Di Shopee”. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penyelesaian karya ilmiah ini tidak lepas dari berbagai pihak sehingga dapat tersusun rapi dan terlesakan. Dalam kesempatan ini dengan penuh kebanggaan dan rasa hormat penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE, Msi, selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua saya tercinta, Slamet Riyadi dan Panikem. Yang selalu mendoakan, membimbing dan merawat dengan penuh kasih sayang yang tak ternilai dan tergantikan dengan apapun,
6. Saudara saya tercinta Bidari Ayu Lestari dan Jarwa. Yang senang tiasa mendukung setiap Langkah saya.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan memberikan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| PERSEMBAHAN | iv |
| MOTTO..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Manfaat penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Tinjauan Teori..... | 6 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| C. Hipotesis | 12 |
| D. Kerangka Pemikiran..... | 13 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN | 15 |
| A. Jenis Metode Penelitian..... | 15 |
| B. Desain Pengambilan Sampel | 17 |
| C. Jenis Sumber Data | 18 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 18 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| E. Definisi Operasional | 19 |
| F. Metode Analisis Data..... | 20 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 25 |
| A. Diskripsi Data..... | 25 |
| B. Analisis Data | 26 |
| C. Pembahasan | 36 |
| BAB V PENUTUP..... | 39 |
| A. Kesimpulan..... | 39 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 39 |
| C. Saran-Saran..... | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 41 |
| LAMPIRAN | 43 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian..... | 16 |
| Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Usia Responden | 25 |
| Tabel IV.3 Rangkuman validitas instrumen untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 26 |
| Tabel IV.4 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Harga (X2) | 27 |
| Tabel IV.5 Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Kepuasan pembelian (Y)..... | 27 |
| Tabel IV.6 Hasil Reliabilitas..... | 28 |
| Tabel IV.7 Hasil Pengujian Normalitas | 29 |
| Tabel IV.8 Hasil Pengujian Multikolinieritas | 30 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 30 |
| Tabel IV.10 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda | 31 |
| Tabel IV.11 Uji t | 32 |
| Tabel IV.12 Uji F | 35 |
| Tabel IV.13 Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 14 |
| Gambar IV.1 Hasil t Hitung 1 | 33 |
| Gambar IV.2 Hasil t Hitung 2 | 34 |
| Gambar IV.3 Daerah penerimaan dan penolakan H_0 | 35 |

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan pembelian, kualitas pelayanan dan harga. terhadap minat beli konsumen pada salah satu situs jual beli online shopee. Model yang digunakan ialah Regresi Linier, Uji F dan Uji T. Sampel yang diambil dalam penelitian ini ialah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini terdapat 100 responden. Kepuasan pembelian, kualitas pelayanan dan harga berada dalam kondisi saat ini sangat berpengaruh terhadap minat beli konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Pembelian, Kualitas Pelayanan dan Harga

ABSTRACT

This study aims to determine purchase satisfaction, service quality and price. on consumer buying interest on one of the shopee online buying and selling sites. The model used is Linear Regression, F test and T test. The sample taken in this study is by distributing questionnaires to respondents. In this study there were 100 respondents. Purchase satisfaction, service quality and price are currently in a state of great influence on consumer buying interest.

Keywords: Purchase Satisfaction, Service Quality and Price